

Plan de Sostenibilidad 2013/2014

Bolivia

Informe de Cierre 2014



Contenido

Aviso legal	3
Informe de Cierre sobre las acciones del Plan de Sostenibilidad 2013-2014 de Bolivia a 31 de diciembre de 2014.	4
● Programa 1: Gobernanza de la organización	4
● Programa 2: Derechos humanos	8
● Programa 3: Prácticas laborales	10
● Programa 4: Medio Ambiente	12
● Programa 5: Prácticas justas de operación	15
● Programa 6: Participación activa y desarrollo de la comunidad	22

Aviso legal

El Plan de Sostenibilidad de Bolivia 2013-2014 recoge un conjunto de acciones diseñadas por Repsol y dirigidas a contribuir a un desarrollo sostenible. Repsol se compromete al cumplimiento íntegro de aquellas acciones que, presentes en el Plan de Sostenibilidad, son de cumplimiento obligatorio por imperativo legal, reservándose la facultad de modificar, posponer o cancelar el resto de acciones de cumplimiento voluntario, sin que ello implique responsabilidad alguna a cargo de Repsol.

© REPSOL, S.A. 2015. Todos los derechos reservados. Este documento es propiedad exclusiva de Repsol, S.A. y su reproducción total o parcial, no autorizada, está totalmente prohibida y queda amparada por la legislación vigente. Los contraventores serán perseguidos legalmente, tanto en España como en el extranjero. Se permite la visualización, reproducción y copia del documento a los exclusivos efectos de su difusión indicando siempre la propiedad del mismo, no obstante, su utilización para otros fines o su modificación, sólo podrá realizarse con autorización expresa y por escrito de REPSOL, S.A.

Informe de Cierre sobre las acciones del Plan de Sostenibilidad 2013-2014 de Repsol Bolivia a 31 de diciembre de 2014.

Programa 1

Gobernanza de la organización

ACCIÓN	Rendir cuentas de nuestro desempeño ético, social y ambiental en Bolivia.
DESCRIPCIÓN	Desarrollaremos y publicaremos el Informe de Responsabilidad Corporativa de Repsol en Bolivia 2012-2013 que dará respuesta a las expectativas de nuestras partes interesadas.
INDICADOR	Informe publicado.
AÑO EJECUCIÓN	2013-2014
CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2014	
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	2013 Hemos adecuado el formato de la Memoria anual y se encuentra en la etapa de pre impresión. 2014 Hemos realizado la publicación de la memoria anual en formato digital e impreso.

ACCIÓN	Comunicar acerca de nuestro desempeño ético, social y ambiental en Bolivia.
DESCRIPCIÓN	Desarrollaremos un plan integral de comunicación, en el cual se identifiquen los diferentes públicos, los canales más adecuados y los medios a través de los cuales se realizará la comunicación.
INDICADOR	Plan presentado al Comité de Responsabilidad Corporativa [CRC] Bolivia.
AÑO EJECUCIÓN	2013-2014
CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2014	
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos presentado el plan integral de comunicación al comité de Responsabilidad Corporativa de la Unidad de Negocio de Bolivia; realizándose ajustes en base a las recomendaciones, considerando las oportunidades que representa y las estrategias que deben seguirse.

ACCIÓN	Difundir en la Unidad de Negocio Bolivia la actualización de la Norma de Ética y Conducta del Grupo que establece las pautas generales que deben regir la conducta de Repsol y todos sus empleados.
DESCRIPCIÓN	<ul style="list-style-type: none">- Difundiremos el contenido de la Norma entre todos los empleados.- Concienciaremos a los empleados de la necesidad de incorporar en su actividad diaria los comportamientos recogidos en la Norma y en la Cultura Corporativa.- Promoveremos un cambio de actitudes y comportamientos entre los empleados para alinearlos con los nuevos valores y con la Cultura Corporativa.
INDICADOR	Elaboraremos un plan de comunicación y ejecución del mismo.
AÑO EJECUCIÓN	2013-2014
CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2014	
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	<p>2013</p> <p>Llevaremos a cabo esta acción en conjunto entre Servicios Jurídicos y Personas y Organización durante 2014.</p> <p>2014</p> <p>La Norma de Ética y Conducta del Grupo, fue divulgada por la Dirección del Negocio y también se encuentra en repsolnet (plataforma web interna) donde los empleados también pueden consultar. Esta acción se llevó a cabo conjuntamente entre Servicios Jurídicos y Personas y Organización (Recursos Humanos) durante 2014.</p>

ACCIÓN	Promover la responsabilidad corporativa entre los empleados de la Unidad de Negocio de Bolivia.
DESCRIPCIÓN	Realizaremos un programa de difusión de la normativa y compromisos de la compañía sobre cuestiones de Responsabilidad Corporativa a los empleados.
INDICADOR	Número de empleados capacitados.
AÑO EJECUCIÓN	2013-2014
CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2014	
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos enviado vía <i>mailing</i> a todo el personal y durante tres fechas consecutivas, un mensaje relativo al tema adjuntando en todos los casos la Norma de Responsabilidad Corporativa. En 2013, estuvimos informando al personal a través del buzón de Comunicación Interna, sobre las acciones alineadas con el tema, promoviendo tanto la toma de conciencia como su participación.

Programa 2

Derechos humanos

ACCIÓN	Proporcionar formación en los principios voluntarios de seguridad y derechos humanos y en seguridad, salud y medioambiente (SMA) al personal de seguridad contratado por Repsol Bolivia.
DESCRIPCIÓN	<p>Durante los años 2013 y 2014 continuaremos con la formación del personal de seguridad iniciada en el año 2012, según el plan de formación elaborado.</p> <p>En el año 2013 finalizaremos la capacitación de todos los vigilantes destinados en nuestras instalaciones en ciudad.</p> <p>En 2014 formaremos al personal de seguridad contratado en nuestras operaciones de producción en los campos Mamore, Cambeiti y Monteagudo.</p>
INDICADOR	Certificados emitidos sobre la formación impartida.
AÑO EJECUCIÓN	2013-2014
CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2014	
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	En la página siguiente.

2013

Realizamos la capacitación comprometida entre los días 5 de octubre y 16 de noviembre de 2013 dirigida a todos los vigilantes destinados en nuestras instalaciones de ciudad, y se alcanzaron los siguientes objetivos:

- Formar al personal de Seguridad en Derechos Humanos, Derechos de Pueblos Indígenas; Derechos económicos, sociales y culturales, en relación a normas, principios y códigos de conducta referidas a prestadores de servicios de seguridad.
- Facilitar conocimientos sobre Principios Voluntarios de seguridad y DH.
- Brindar formación básica en Seguridad Salud y Medio Ambiente a todos los agentes de Seguridad.
- Formación básica sobre Primeros auxilios.
- Completar su formación con normas y recomendaciones de actuación de Seguridad Corporativa.
- Evaluar el nivel de aprendizaje, viendo el nivel de captación de los participantes.

Al finalizar el curso, entregamos los correspondientes certificados de acreditación de participación a todos los asistentes.

TEXTO DE CIERRE

El número total de personas formadas es de 21, que corresponde a todos los vigilantes de ciudad y de la empresa de vigilancia contratada.

2014

Hemos concretado la acción con las siguientes sesiones de formación realizadas en 2014:

- Desde marzo, cuando se actualizó el Manual para el Personal de Seguridad Corporativa Bolivia, se imparte mensualmente una charla de refuerzo del Manual para el Personal de Seguridad Corporativa. Total, diez sesiones.
- Dos sesiones sobre la Normativa Nacional e Internacional para el personal de Seguridad Privada. En la lo relativo a la normativa internacional se les instruyo en los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos.
- Cinco sesiones procedimientos SMA.
- Una sesión impartida por el personal de Relaciones Comunitarias sobre el Mecanismo de Reclamación en las Operaciones en la UN Bolivia.

En el año 2015 se implementará un sistema de respaldo documental (actas) para cada una de las sesiones impartidas que contribuya a facilitar el proceso de auditoría.

Programa 3

Prácticas laborales

ACCIÓN	Implementar el programa de teletrabajo fomentando la conciliación en la Unidad de negocio Bolivia.
DESCRIPCIÓN	<ul style="list-style-type: none">- Realizaremos un análisis de los puestos de trabajo que se adecuen al programa de teletrabajo.- Tomaremos la experiencia de otros países de la Unidad Regional Pacífico donde el programa ya ha sido implantado; coordinaremos con cada Gerencia de la Unidad de Negocio Bolivia para validar puestos susceptibles de participar en el programa. Determinaremos con el área de sistemas de información las necesidades tecnológicas, medios y licencias que se requieran para aplicar el programa.- Presentaremos el proyecto a las diferentes instancias internas para aprobación.- Elaboraremos un procedimiento/reglas para la realización del teletrabajo en la Unidad de Negocio Bolivia.- Diseñaremos una campaña de comunicación y difusión entre los empleados de la Unidad de Negocio.- El programa lo implementaremos durante el año 2014.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Informe de análisis realizado a 31/12/2013.- Número de personas participando en el programa de Teletrabajo a 31/12/2014.
AÑO EJECUCIÓN	2013 - 2014
CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2014	
ESTADO	En progreso.
TEXTO DE CIERRE	En la página siguiente.

TEXTO DE CIERRE

2013

La acción ha sido diferida para iniciar su implantación en 2014.

Hemos planteado nuevamente la iniciativa ante la Dirección de la Unidad de Negocio, para contar con su autorización y respaldo en la ejecución.

2014

Hemos postergado la acción para su implementación a partir de 2015.

La Dirección de la Unidad de Negocio de Bolivia ha considerado que pasadas las Fases I y II del Proyecto Margarita, podremos relanzar la medida adecuándola a la realidad de nuestra actividad en el país.

Programa 4

Medio Ambiente

ACCIÓN	Evaluar los impactos socio ambientales en el “Desarrollo del Área Caipipendi” en Bolivia.
DESCRIPCIÓN	Llevaremos a cabo en la operación del área Caipipendi (Margarita y Huacaya) un estudio de línea de base socio ambiental y de biodiversidad, aplicando la Norma Corporativa de Evaluación de Impacto Ambiental, Social y de Salud. Esto nos permitirá generar recomendaciones técnicas específicas para mejorar la gestión socio-ambiental y documentar las necesidades de conservación de la biodiversidad.
INDICADOR	Estudio entregado a 31/12/14.
AÑO EJECUCIÓN	2013 - 2014
CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2014	
ESTADO	En progreso.
TEXTO DE CIERRE	En la página siguiente.

2013

A 31 de diciembre de 2013 el avance del proyecto es del 40% y hemos llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Hemos adjudicado el Contrato.
- Hemos efectuado la Reunión de inicio.
- Aprobamos el Plan de trabajo.
- Realizamos la Primera campaña de campo en febrero de 2014.
- Actividades principales previstas: elaboración de informes técnicos, segunda campaña de campo y emisión de línea de base y plan de acción de biodiversidad.

2014

TEXTO DE CIERRE

A 31 de diciembre de 2014 el avance del proyecto es del 65%. En noviembre de 2014 hemos reprogramado el proyecto, previendo su conclusión para la segunda quincena de mayo de 2015.

Hemos llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Reunión de inicio.
- Aprobado el Plan de trabajo.
- Realizado la primera campaña de campo en febrero de 2014.
- Realizado la segunda campaña de campo en julio de 2014.
- Al 31/12/2014 se emitieron 3 de los 11 entregables previstos.

Al 31/03/2014 se completarán los 8 entregables faltantes. Por lo que, según reprogramación, el proyecto concluirá el 15 de mayo de 2015, alcanzando todos los objetivos previstos.

ACCIÓN	Reducir emisiones en las pruebas de los pozos MGR-5 y MGR-6.
DESCRIPCIÓN	<p>Nuestra estrategia promueve aquellas iniciativas que a lo largo de todo el ciclo de vida de nuestras actividades reducen la intensidad energética y, por tanto, de emisiones de gases de efecto invernadero [GEI] a la atmósfera.</p> <p>Antes de que un pozo entre en producción tiene que someterse a una fase de prueba (well testing). Durante la realización de estas pruebas en condiciones normales se quema una cantidad significativa de gas, implicando una emisión de gases de efecto invernadero a la atmósfera.</p> <p>Implementaremos un proyecto de Green Completion en los pozos Margarita 5 y Margarita 6, consistido en la recuperación del gas de la fase de well testing que en condiciones normales de operación es quemado.</p>
INDICADOR	Verificación externa de la reducción de emisiones.
AÑO EJECUCIÓN	2014
CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2014	
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	<p>Hemos ejecutado el proyecto en el pozo MGR-5 (septiembre) y posteriormente en el pozo MGR-6 (diciembre) y hemos conseguido recuperar en torno a 300 millones de pies cúbicos, lo que equivale a reducir la emisión de 20.588 toneladas de CO2. Esta cantidad representa el 35% del total de las emisiones que tuvo la Planta de procesamiento de Margarita durante el año 2012.</p> <p>A través de un experto externo se verificó el resultado en base a los criterios de la norma de referencia ISO14064-Parte 1.</p>

Programa 5

Prácticas justas de operación

ACCIÓN	Implantar mecanismos que evalúen y controlen los riesgos internos de corrupción y los de nuestras relaciones con terceros y la cadena de proveedores.
DESCRIPCIÓN	Elaboraremos un modelo de clausulado que implemente principios anti-corrupción, recogiendo la regulación interna de Repsol, considerando las políticas de Yacimiento Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB), la legislación boliviana y los estándares internacionales sobre la materia.
INDICADOR	Elaboración del correspondiente clausulado e implementación en los contratos a suscribirse con proveedores de servicios.
AÑO EJECUCIÓN	2013 - 2014
CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2014	
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos elaborado la cláusula y se ha incorporado al nuevo modelo de contrato que se está trabajando con el área de Compras & Contratos y aprobado por la Dirección de la Unidad de Negocios, para el caso de los modelos de subsuelo. La acción se encuentra completada, en el entendido, que esta misma cláusula se replica en las versiones de modelos contractuales que se encuentran en etapa de revisión y aprobación.

ACCIÓN	Velar por el cumplimiento por parte de nuestros contratistas de las obligaciones laborales con sus empleados.
DESCRIPCIÓN	Continuaremos realizando el seguimiento del cumplimiento de las obligaciones laborales de los contratistas con sus empleados en nuestras operaciones de Bolivia. Implementaremos una herramienta <i>in house</i> .
INDICADOR	Número de proveedores analizados.
AÑO EJECUCIÓN	2013 - 2014
CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2014	
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	En la página siguiente.

TEXTO DE CIERRE**2013**

- Desde la unidad de Personas y Organización de Repsol hemos ejecutado el seguimiento hasta septiembre 2013 bajo el actual contrato cuya vigencia se ha ampliado y continúa ahora desde el área de Control y Recursos con la dotación de un recurso que ocupa la posición de *Contract Compliance*. Desde 2012 continuamos el desarrollo de la herramienta *in house* y también pasó bajo responsabilidad de Control y Recursos y Sistemas de Información que están trabajando en base al software externo existente en Bolivia e incluyendo las mejoras visualizadas con la UR Pacífico donde existe la experiencia del control de contratistas.
- En Octubre 2013 dimos inicio a la función de *Contract Compliance* en la Unidad de Negocio de Bolivia, como parte del programa Piloto definido por la DGU: Actualmente se encuentra en fases tempranas de implementación habiéndose encarados temas relacionados con el relevamiento de requisitos a contratistas, procedimientos a implementar, atención de situaciones y consultas puntuales relacionadas a contratistas, entre otras. Se busca trabajar muy de cerca con los *Contract Holders* para coordinar adecuadamente la habilitación inicial de contratos, definir procedimientos, etc.
- Al 28 de Febrero de 2014 damos seguimiento aproximadamente a 300 contratos vigentes.

2014

A 31 de diciembre de 2014 la función se encuentra completamente implementada y se mantiene el seguimiento de contratos en la misma magnitud manifestada. Se realizan reuniones con *Contract Holders* y contratistas para colaborar en el adecuado control contractual. Se prevé realizar auditorías a contratos como iniciativa 2015.

ACCIÓN	Analizar y promover las prácticas de responsabilidad corporativa de nuestros proveedores y contratistas en Bolivia.
DESCRIPCIÓN	Indagaremos sobre la existencia y nivel de desarrollo de políticas y procedimientos en materia de responsabilidad corporativa de los contratistas y proveedores de Repsol en Bolivia, con la finalidad de contar con un diagnóstico que permita diseñar acciones futuras al respecto.
INDICADOR	Informe final del análisis.
AÑO EJECUCIÓN	2013 - 2014
CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2014	
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	<p>2013</p> <p>Durante 2014 avanzaremos contando con el apoyo de la Dirección Corporativa de Compras & Contratos, la cual cuenta con contratos que realizan, según un rol predefinido, un diagnóstico de diversas situaciones de empresas contratistas.</p> <p>2014</p> <p>A través de la permanente interrelación y evaluación con los proveedores, hemos detectado que aquellas empresas de tamaño menor y medio cuentan con políticas de Responsabilidad Social Corporativa incipientes; en tal sentido, se plantea cerrar el presente programa para que en el “Evento con contratistas” que se llevará a cabo en 2015, tomemos conocimientos de primera mano de nuestros contratistas para poder definir si es conveniente realizar estudios de esta naturaleza o, en su defecto, definir otras acciones.</p>

ACCIÓN	Promover la responsabilidad corporativa entre los contratistas de la Unidad de Negocio de Bolivia.
DESCRIPCIÓN	Realizaremos un programa de difusión de la normativa y compromisos de la compañía sobre cuestiones de Responsabilidad Corporativa a los principales contratistas.
INDICADOR	Número de contratistas capacitados.
AÑO EJECUCIÓN	2013 - 2014
CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2014	
ESTADO	En progreso.
TEXTO DE CIERRE	<p>Debido a la creación de la posición de Contract Compliance en la Unidad de Negocio de Bolivia desde septiembre del 2013, hemos considerado oportuno llevar adelante esta acción en 2014, junto con otras definidas para el área en el control de contratistas.</p> <p>Hemos incluido la Norma de Ética y Conducta de Proveedores, como anexo en los nuevos procesos licitatorios y realizaremos comunicación masiva a todos los proveedores vía carta.</p> <p>Se mantiene pendiente un evento con contratistas que permita mayor difusión de cuestiones de Responsabilidad Corporativa a los principales contratistas.</p>

ACCIÓN	Impulsar el cumplimiento del plan de responsabilidad corporativa de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos [YPFB] – Andina.
DESCRIPCIÓN	Efectuaremos un seguimiento de la ejecución del plan de responsabilidad corporativa con las comunidades influenciadas por YPFB Andina.
INDICADOR	Informe de seguimiento de la ejecución del plan de responsabilidad corporativa de YPFB Andina.
AÑO EJECUCIÓN	2013 - 2014
CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2014	
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	<p>2013</p> <p>Hemos solicitado y acordado con la Presidencia de YPFB Andina que en una reunión de Directorio durante el primer semestre de 2014, se presente un informe de seguimiento a la ejecución de su Plan de Responsabilidad Empresaria que fue aprobado por el Directorio.</p> <p>2014</p> <p>En atención a la solicitud realizada al Presidente de YPFB Andina, en la cuarta reunión de Directorio de fecha 27 de marzo de 2014 hemos presentado un informe de seguimiento a la ejecución del plan de responsabilidad social empresaria 2012-2016 de YPFB Andina, aprobado en septiembre de 2012.</p>

ACCIÓN	Dialogar con los proveedores con el fin de consensuar modelos contractuales para la contratación de servicios.
DESCRIPCIÓN	<p>Revisaremos los modelos de contratos aplicables a los diversos grupos de servicios que se contratan regularmente y se presentarán a proveedores representativos de dichos servicios a fin de que los conozcan, resuelvan dudas en la interpretación y aplicación de las cláusulas y principalmente puedan realizar los comentarios u observaciones que revistan mayor importancia de cara a asegurar una adecuada relación contractual.</p> <p>Las observaciones o comentarios recibidos los analizaremos y consideraremos tenerlos en cuenta en los modelos contractuales finales en la medida que corresponda.</p>
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Número de talleres de discusión con proveedores. - Actas levantadas en cada taller.
AÑO EJECUCIÓN	2013 - 2014
CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2014	
ESTADO	En progreso.
TEXTO DE CIERRE	<p>2013</p> <p>Continuamos con la definición interna del modelo contractual base. Una vez concluida mantendremos los talleres mencionados, los cuales se estiman realizar en el segundo semestre del 2014.</p> <p>2014</p> <p>Dentro de la campaña de perforación de los pozos HCY-2 y MGR-9, hemos incluido el nuevo modelo contractual para servicios al pozo, el mismo que inicialmente presentamos a los potenciales proveedores en un taller realizado con la Regional Pacífico de Repsol en la ciudad de Lima. Posteriormente, y como parte de los procesos licitatorios, hemos aclarado las dudas e interrogantes sobre el nuevo modelo contractual que fueron presentadas por los proveedores, ajustando en algunos casos las estipulaciones contractuales para reflejar particularidades de los servicios contratados.</p> <p>En los siguientes modelos contractuales a ser aprobados e implementados en la Unidad de Negocio de Bolivia, se seguirá este mismo proceso.</p>

Programa 6

Participación activa y desarrollo de la comunidad

ACCIÓN	Desarrollar una conciencia de seguridad vial en las personas que circulan en la zona del proyecto de exploración Margarita - Huacaya.
DESCRIPCIÓN	Implementaremos una campaña de seguridad vial en las inmediaciones del proyecto de exploración Margarita – Huacaya para los conductores y/o peatones que circulen en la zona del proyecto.
INDICADOR	Campaña desarrollada e implementada.
AÑO EJECUCIÓN	2013-2014
CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2014	
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	<p>2013</p> <p>Hemos efectuado, entre octubre y noviembre de 2013, cuatro sesiones de capacitación en las comunidades Kumandaroty, Zapaterambia y Yuaiti, así como en la población de Palos Blancos. Estas charlas continuarán durante 2014 ya que la campaña de perforación del Proyecto Margarita está en ejecución.</p> <p>De igual manera, a través de medio radiales de la zona, hemos difundido cuñas de concienciación y los Fiscales de Seguridad Vial han divulgado, entre los conductores que circulan por el área, el material elaborado para la campaña.</p> <p>2014</p> <p>Hemos efectuado las sesiones de capacitación en las comunidades. Estas charlas se realizaron durante 2014 durante la campaña de perforación de pozos MGR 7 Y MGR 8.</p> <p>De igual manera, a través de medio radiales de la zona, hemos difundido cuñas de concienciación y los Fiscales de Seguridad Vial han divulgado, entre los conductores que circulan por el área, el material elaborado para la campaña.</p>

ACCIÓN	Recoger de primera mano las reclamaciones y sugerencias formuladas por las comunidades y darles una respuesta adecuada.
DESCRIPCIÓN	Registraremos y haremos un seguimiento a todas las reclamaciones y sugerencias formuladas por las comunidades, empleados propios y contratistas, aplicando el procedimiento de Gestión de Reclamos contenido en el Sistema de Gestión de Relaciones Comunitarias e informar de la evolución de estos indicadores en el Informe de Responsabilidad Corporativa.
INDICADOR	Número de las reclamaciones registradas/Número de las reclamaciones cerradas.
AÑO EJECUCIÓN	2013 - 2014
CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2014	
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	<p>2013</p> <p>Hemos registrado 37 reclamos y en tiempo y forma han sido cerrados el 95%.</p> <p>2014</p> <p>Hemos concluido la gestión de reclamos 2014.</p> <p>Hemos registrado 37 reclamos y en tiempo y forma han sido cerrados el 100%.</p> <p>Durante el primer trimestre del 2015 hemos realizado el cierre de la totalidad de los reclamos contando con la conformidad de los reclamantes.</p>

Índice de acciones

Aviso legal	3
Informe de Cierre sobre las acciones del Plan de Sostenibilidad 2013-2014 de Repsol Bolivia a 31 de diciembre de 2014.	4
Programa 1: Gobernanza de la organización	4
Rendir cuentas de nuestro desempeño ético, social y ambiental en Bolivia.	4
Comunicar acerca de nuestro desempeño ético, social y ambiental en Bolivia.	5
Difundir en la Unidad de Negocio Bolivia la actualización de la Norma de Ética y Conducta del Grupo que establece las pautas generales que deben regir la conducta de Repsol y todos sus empleados.	6
Promover la responsabilidad corporativa entre los empleados de la Unidad de Negocio de Bolivia.	7
Programa 2: Derechos humanos	8
Proporcionar formación en los principios voluntarios de seguridad y derechos humanos y en seguridad, salud y medioambiente (SMA) al personal de seguridad contratado por Repsol Bolivia.	8
Programa 3: Prácticas laborales	10
Implementar el programa de teletrabajo fomentando la conciliación en la Unidad de negocio Bolivia.	10
Programa 4: Medio Ambiente	12
Evaluar los impactos socio ambientales en el “Desarrollo del Área Caipipendi” en Bolivia.	12
Reducir emisiones en las pruebas de los pozos MGR-5 y MGR-6.	14

Programa 5: Prácticas justas de operación	15
Implantar mecanismos que evalúen y controlen los riesgos internos de corrupción y los de nuestras relaciones con terceros y la cadena de proveedores.	15
Velar por el cumplimiento por parte de nuestros contratistas de las obligaciones laborales con sus empleados.	16
Analizar y promover las prácticas de responsabilidad corporativa de nuestros proveedores y contratistas en Bolivia.	18
Promover la responsabilidad corporativa entre los contratistas de la Unidad de Negocio de Bolivia.	19
Impulsar el cumplimiento del plan de responsabilidad corporativa de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB) – Andina.	20
Dialogar con los proveedores con el fin de consensuar modelos contractuales para la contratación de servicios.	21
Programa 6: Participación activa y desarrollo de la comunidad	22
Desarrollar una conciencia de seguridad vial en las personas que circulan en la zona del proyecto de exploración Margarita - Huacaya.	22
Recoger de primera mano las reclamaciones y sugerencias formuladas por las comunidades y darles una respuesta adecuada.	23